

здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти» не повністю відвідає змісту Галузям освіти та професійної підготовки [4].

Наразі у сучасних ВНЗ України професійна підготовка майбутніх фахівців із зв'язків з громадськістю проводиться за двома моделями PR-освіти паралельно. Зміст навчальних планів, навчальних програм професійної підготовки майбутніх фахівців із зв'язків з громадськістю докорінно відрізняється. У процесі навчально-виховної діяльності у майбутніх фахівців із зв'язків з громадськістю будуть сформовані уміння, навички, а головне, різні професійні компетентності.

На нашу думку, нова для українських реалій «бізнес-модель PR-освіти» більш відповідає Міжнародній стандартній класифікації освіти (2011) [3] та Галузям освіти та професійної підготовки (2013) [4].

1. Закон України «Про вищу освіту» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2014, № 37-38, ст. 2004) [Електронний ресурс] // Верховна Рада України 1994 – 2014. – URL : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>. - Назва з екрана.
2. Королько В. Г. Зв'язки з громадськістю. Наукові основи, методика, практика / В. Г. Королько, О. В. Некрасова. – Київ : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2009. – 831 с.
3. Международная стандартная классификация образования МСКО 2011 [Електронний ресурс]. – URL : <http://www.uis.unesco.org/Education/Documents/iscled-2011-ru.pdf>. - Назва з екрана.
4. Области образования и профессиональной подготовки 2013 (МСКО-О 2013) [Електронний ресурс]. – URL : <http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/iscled-f-2013-fields-of-education-training-2014-rus.pdf> - Назва з екрана.
5. Постанова Кабінету Міністрів України № 266 від 29 квітня 2015 року «Про затвердження переліку галузей знань і спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти» [Електронний ресурс] // Верховна Рада України 1994–2015. – URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/266-2015-%D0%BF>. - Назва з екрана.

**Кочаровський М. С., аспірант, НаУКМА**

### **ЕКСПЕРТИЗА ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ В УМОВАХ НЕВИЗНАЧЕНОСТІ ПІД ЧАС ЕКОНОМІЧНОЇ КРИЗИ**

Під час економічної кризи, коли більшість рішень приймаються в умовах ризику або невизначеності вірогідність виникнення конфліктних ситуацій зростає. Це вимагає від менеджменту вміння ефективно вирішувати конфліктні

ситуації, що, в свою чергу, актуалізує необхідність всебічного, в тому числі теоретичного, вивчення даної проблеми задля оптимізації одного із ключових управлінських процесів, а саме процесу прийняття рішень.

Процес прийняття рішення можна визначити як процес формування і виконання певної послідовності дій, які спрямовані на аналіз проблеми, що вимагає вирішення, розробку варіантів вирішення власне самого рішення, вибір одного з варіантів та його імплементацію.

Рішення, загалом, можуть прийматись в умовах визначеності, коли результат вибору точно відомий для кожного варіанту, ризику, коли результат вибору для кожного з варіантів невідомий але можна визначити його ймовірність, та невизначеності, коли неможливо визначити ймовірності для кожного з варіантів. В більшості випадків рішення, що приймаються під час економічної кризи, приймаються в умовах ризику та невизначеності.

Такі умови для прийняття рішень створюють ризик виникнення конфліктів. Це можуть бути як зовнішні конфлікти, так і внутрішні. Одним із видів таких конфліктів є конфлікт інтересів. Причому, при прийнятті рішень в умовах ризику та невизначеності під час економічної кризи такі конфлікти інтересів бувають як зовнішнього, коли менеджменту компанії треба вибирати між інтересами компанії та інтересами держави, або іншої компанії, так і внутрішнього характеру, коли співробітникам компанії необхідно вибирати між власними інтересами та інтересами компанії. Що, в свою чергу, створює нові ризики: по-перше, ризик виникнення конфлікту може вплинути на процес прийняття рішень, що призведе до вибору хибного шляху вирішення проблеми; по-друге, в процесі вирішення проблеми можна загострити або стосунки в колективі, якщо мова йде про внутрішні конфлікти, або відносини з іншими компаніями чи державою, якщо мова йде про зовнішні конфлікти. І в той час, як зовнішні конфлікти інтересів регулюються державними, недержавними та наддержавними комітетами та організаціями за допомогою законів та підзаконних актів, внутрішні конфлікти, за винятком тих, що регулюються статутом компанії, мають вирішуватись менеджментом спираючись на його вміння працювати з конфліктними ситуаціями. Загалом, шляхи вирішення конфліктних ситуацій зводяться до таких варіантів: ухилення від конфлікту(програш – програш); згладжування гострих кутів(невиграш – виграш); примус або нав'язування вирішення конфлікту(виграш – програш); компроміс(невиграш – невиграш); вирішення проблеми(виграш – виграш).

Кожен із цих п'яти шляхів вирішення конфліктів має свої позитивні та негативні сторони, а також ситуації коли вони є найбільш або найменш ефективними та прийнятними. Проте, як показує теоретичний аналіз проблеми, в умовах ризику та невизначеності найкращими є ті шляхи, завдяки яким у менеджменту буде вибір серед кількох варіантів, або можливість їх комбінування відповідно вимогам поточної ситуації. Це дасть змогу компанії створювати адаптивні плани, що враховують можливість появи проблемних ситуацій, передбачення їх, заходи для їх запобігання і управління компанією за

умови виникнення кризових і надзвичайних обставин та, в цілому, оптимізувати процес прийняття управлінських рішень.

1. Бондар О. В. Ситуаційний менеджмент / Бондар О. В. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 388 с.
2. Басенко В.П. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений / Басенко В.П.— М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. — 384 с.
3. Верзух Эрик. Управление проектами: ускоренный курс по программе MBA : Пер. с англ. / Эрик Верзух – М.: ООО «И.Д. Вильямс», 2007 – 480 с.
4. Осовська Г.В. Основи менеджменту / Осовська Г.В. — К.: «Кондор», 2003 — 556 с.

**Глигало Ю. В.,** керівник відділу по роботі  
зі студентами НаУКМА, (м. Київ)

## ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА МАЙБУТНЬОГО СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ЗАПОБІГАННЮ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ У ПРОЦЕСІ СПІЛКУВАННЯ З КЛІЄНТАМИ (із використанням соціально-перцептивних компетентностей)

Конфлікти у професійній діяльності соціального працівника є одним із видів соціальних конфліктів. Саме конфлікт між соціальним працівником є фактичним зіткненням двох або більше сторін соціальної взаємодії, причинами якого є несумісні потреби, інтереси або цінності. Як зазначають провідні вітчизняні науковці А. Гірник, А. Ішмуратов [1; 2] та інші існують різні рівні конфліктів в соціальній сфері, так само і в соціальній роботі: особистісний, груповий та в громаді. За своєї сутністю соціальна робота як професійна діяльність спрямована на подолання різноманітних конфліктів на цих різних рівнях.

Як відомо підходи до класифікації конфліктів можуть бути різноманітні:

1. у межах фундаментальної соціологічної теорії визначають конфлікт у суспільстві як складову соціальної взаємодії з негативними та позитивними наслідками;
2. у межах теорій конфліктів головною метою є визначення соціальних протиріч і розбіжностей;
3. технологічний підхід передбачає профілактичну, діагностичну, консультаційну діяльність з управління конфліктом.

Під час професійної підготовки майбутнього соціального працівника запобігання конфліктним ситуаціям у процесі спілкування з клієнтами (із використанням соціально-перцептивних компетентностей) важливо